

# « ALLO BONJOUR », UN APPEL QUOTIDIEN POUR LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT



SCHOELCHER  
Ville Amie des Aînés depuis 05-2015  
Schoelcher - Martinique (972)

## Prix Villes Amies des Aînés 2015

**Thème : La lutte contre l'isolement**

**Catégorie : Lien social et solidarité**

### OBJECTIFS

Maintenir le lien avec les personnes âgées isolées par un contact téléphonique quotidien. Prévenir les situations de risque d'insécurité. Réduire les situations de détresse sociale et psychologiques chez les aînés. Favoriser la re-création de liens avec l'entourage proche (voisinage, association)

### PRATIQUE

Mise en place d'une plateforme téléphonique animée par des bénévoles. Repérage des personnes en situation d'isolement. Inscription de la personne dans la base de données après une première visite des membres du CCAS. Organisation de réunions de supervision mensuelles animées par une géronto-thérapeute. Appels téléphoniques quotidien pour les membres du dispositif « Allô Bonjour ».



### UNE BONNE COORDINATION DES DIFFÉRENTS PARTENAIRES

**Le dispositif « Allô Bonjour », mis en place depuis janvier 2015 dans la ville de Schoelcher (Martinique) fait bénéficier les personnes en situation d'isolement d'un accompagnement téléphonique quotidien.**

Signalées par la famille, les travailleurs sociaux ou les délégués de quartiers, les personnes concernées font d'abord l'objet d'une visite des professionnels du



CCAS de la commune. Lors de ce premier échange, les agents demandent aux individus s'ils acceptent d'entrer dans le dispositif. Si la réponse est positive, ils élaborent une fiche de renseignements. **Ensuite c'est au tour des bénévoles formés par une géronto-thérapeute d'assurer la permanence téléphonique, qui se tient du Lundi au Vendredi, de 8h30 à 10h30.**

### UN SUIVI ATTENTIF DES INDIVIDUS

**En fonction des informations recueillies lors des appels téléphoniques, plusieurs actions peuvent être mises en place.** Les bénévoles peuvent se rendre au domicile des participants pour des visites ponctuelles. Un dossier d'aide légale et facultative peut être ouvert pour favoriser le maintien à domicile de la personne âgée (partage de repas, téléassistance, aide alimentaire). Les individus peuvent être orientés vers la Cellule d'écoute psychologique pour les seniors et leurs aidants du CCAS ou vers les partenaires asso-



ciatifs pour des prestations spécifiques (transport adapté, loisir...), en fonction de leurs besoins.

## UNE ÉQUIPE MOBILISÉE

Le coût du projet est évalué à environ 60 000 euros annuel, à répartir entre les charges du personnel (5 agents du CCAS), les frais d'honoraires de la géronto-thérapeute et les frais de gestion.

Le planning de roulement des bénévoles est géré par le CCAS. Enfin, un coordinateur de la Mission Bien Vieillir est chargé de gérer les relations avec les partenaires (convention) et de la communication interne et externe du rapport d'activités.

**Pour veiller à la bonne visibilité de l'action, des réunions d'information ont été organisées avec les travailleurs sociaux, comités de quartiers et associations de proximité. Des articles de presse dans le journal France Antilles ou la diffusion d'un reportage audiovisuel sur Antilles Télévision ont également participé à la large communication de l'action.**

## DES RETOURS POSITIFS

Le suivi et l'évaluation de l'action peuvent se faire de différentes façons : par le nombre d'appels téléphoniques, de signalement de situation de détresse ou de visites à domicile par mois. Le taux de fréquentation de la cellule psychologique, le nombre de dossiers d'aide légale et facultative instruits, le nombre de conventions élaborées ou de demande d'inscription au dispositif sont autant d'indices du succès de celui-ci. **Comptant une vingtaine de personnes âgées contactées quotidiennement, celles-ci expriment régulièrement leur satisfaction et déclarent attendre avec impatience leur communication téléphonique du matin. C'est pour eux un lien important car c'est un échange humain qui les sort de leur solitude et leur apporte un moment partagé de bien-être.**

Premier dispositif du genre à la Martinique, il permet la valorisation du bénévolat et la re-création du lien avec la personne âgée.

Suite au succès du dispositif, le CCAS a décidé d'adhérer à l'association MONALISA.

### APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Schoelcher, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.  
[contact@rfvaa.com](mailto:contact@rfvaa.com)